

「旅行業部門の今後の方向性」に関する 申17号 説明申し入れ(その1)交渉を行う②

5. びゅうプラザを顧客接点型拠点とする目的と理由を明らかにすること。また、顧客接点型拠点の業務内容、各拠点の規模を明らかにすること。

エリア内を観光するお客様のフォローに徹していく。Web で売りリアルで面的にサポートする。

着地型は、着地でのお客様フォローがメインになる。コミュニティ型は、着地型の他に大人の休日倶楽部等の案内なども行う。訪日型はコミュニティ型にジャパンレールパス引き替えなどを行う機能が付加される。インバウンドへの対応はどの形態でも行う。

旅行業の資格等は、店舗の形態によっては不要になる。

カフェテリアへの対応は、キャッシュバックのように出来ないか検討している。2021 年度末までは店舗販売がある。

拠点の規模については現時点ではない。

団体の扱いは駅でやれないか検討していく。

**詳細が定まってい
ないことが多い！**

6. 顧客接点型拠点を25箇所にする根拠を明らかにすること。また、顧客接点型拠点として整備する基準を明らかにすること。

お客様のご利用、一定程度観光客の立ち寄る所など、色々な事情を勘案して決定した。一律にデータなどでの線引きはできない。

茨城、栃木、群馬、山梨に拠点を置かないが、改札や観光案内所などでも案内はできる。

7. 現在、VTSが運営しているびゅうプラザの将来展望を明らかにすること。

VTS に店舗運営を移管した店舗でも閉鎖することはあり得る。

他のエージェントの商品や高付加価値商品を売っていくこともある。

25 拠点以外に VTS 独自の店舗も可能性としてはある。

JR や VTS の社員の人生設計も含めてやっている。

**働きがい
を守るべきだ！**

8. JR運営のびゅうプラザが2019年度末までに終了すると示されているが、2020年度から2021年度末までのびゅうプラザの業務内容を明らかにすること。

VTS へ移管した店舗では 2021 年度末まではびゅう商品を販売するが、顧客接点型拠点の機能を付加した形となる。

びゅうプラザの名前は親しまれている。顧客接点型拠点の名称は検討中である。

旅行業システムの変更は 2022 年 4 月とするが、具体的な日にちは今後詰めていく。

9. 顧客接点型拠点の整備スケジュールを明らかにすること。

2022 年 4 月以降びゅう商品を店頭販売をしない。顧客接点型拠点の完成形になる。

2022 年上期の商品は販売しない。販売した分は 4 月以降もサポートはしていく。

システム切替時は、新旧両方のシステムを稼働させて対応していく。

その3へ続く